

IMPULS ONLINE CAMPUS

Küchenfachverkäuferinnen Küchenfachverkäufer

Begleitheft zur Ausbildung



Inhaltsverzeichnis

2	Vorwort	
6	Konzept und Aufbau der Ausbildung	
7	Kurse der Ausbildung	
8	Gliederung der Kurse	
14	Wissenswertes zur Ausbildung	
1.1.	Die Lernplattform.....	14
1.2.	Die Online-Trainings	14
1.3.	Die Ausbildungsdauer.....	15
1.4.	Die Betreuung der Kurs-Teilnehmer	15
1.5.	Wissens-Check und Einsendeaufgaben.....	15
1.6.	Kursscheine, Auszeichnungen und Zeugnisse	16
1.7.	Abschlussprüfung »Küchen-Fachverkäufer/in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation«	16

Vorwort

Seit 1990 steht der Name IMPULS Küchen für zeitlos moderne Küchen, die sich nicht nur sehen lassen können, sondern auch in Bezug auf Qualität, Technik und Ausstattung überzeugen und immer mehr Fans und Freunde gewinnen.

Heute gehört IMPULS Küchen zu den bekannten Namen im Markt und gilt als feste, verlässliche Größe.

Wir sind in Nordrhein-Westfalen, im Hochsauerlandkreis zu Hause. Wir vertreiben unsere IMPULS Küchen weltweit und arbeiten eng mit dem Fachhandel und Verbänden zusammen.

Wir entwickeln junge, moderne Küchen, die sich in jeden Haushalt problemlos einfügen und die Küche zum Lebensraum und Treffpunkt für die ganze Familie machen.

Gute Qualität muss nicht teuer sein, das beweisen wir seit drei Jahrzehnten. Wir bedienen das untere und mittlere Preissegment mit ansprechenden Lösungen.



»Nachhaltiger Erfolg ist immer das Ergebnis einer guten Zusammenarbeit«

Als Partner für unsere Kunden sind wir auch in der Weiterbildung aktiv. Unsere Angebote erstrecken sich von Präsenzs Schulung bei unseren Geschäftspartnern über Fortbildungen an unserem Produktionsstandort in Brilon bis hin zu Online-Schulungen.

Wir bieten unseren Geschäftspartnern eine zeitsparende - an Arbeitszeit und Arbeitsaufkommen des Teilnehmers anpassbare - Online-Ausbildung an, in der die Grundlagen für Planung und Verkauf von IMPULS Küchen gelegt werden.

Wichtige Aspekte wie Grundbegriffe in der Küchenbranche, Aufbau und Handhabung des Artikelschlüssel, Ausstattungsvarianten, Navigation im Verkaufshandbuch und vieles mehr werden durch Animationen, Videos und Fragenkataloge zu verschiedensten Themengebieten vermittelt.

Auf diese Weise wird eine abwechslungsreiche Wissensvermittlung in den Arbeitsalltag integrierbar gemacht.

Durch Wissensabfragen wird Sicherheit vermittelt und Verständnislücken aufgedeckt. Fragen können direkt in der Plattform mit Mitarbeitern geklärt werden.

Aus- und Weiterbildung führt zu nachhaltigem Erfolg.

Gut ausgebildetes Personal verringert die Fehlerquote, berät zielgerichtet und plant sinnhaftig. Bildung bringt Nutzen und Wettbewerbsvorteile.

Mit der NOVAmmediatrain GmbH, München haben wir für die Umsetzung der Online-Kurse einen innovativen Partner mit langjähriger Erfahrung in der Online-Ausbildung gefunden.

Der Clou: Unsere Kurse können mit der NOVAmmediatrain Ausbildung zum/zur Küchenverkäufer/in ergänzt werden.

Daher lassen sich unsere IMPULS Küchen Ausbildungskurse 1 und 2 perfekt durch eine weiterführende Ausbildung von NOVAmmediatrain ergänzen.

Ob Kurse zu Einbaugeräten, Herausforderungen bei Küchenplanungen oder Verkaufsstrategien: Die gesamte Ausbildung ist didaktisch aufeinander abgestimmt. Den Abschluss bietet die qualifizierte TÜV-Prüfung.

IMPULS Küchen unterstützt seine Partner bei nachhaltigem Erfolg.



Daniel Götte, Produkttrainer

Vorwort

Warum wir die Fachausbildung zum/zur Küchenfachverkäufer/in entwickelt haben.

Seit gut 30 Jahren bin ich – Walter Klee – als Trainer, Verkäufer, Berater und Führungskraft in der Küchenbranche tätig. Da bekommt man so Manches mit.

Derzeit beobachte ich in meiner Branche einen starken Fachkräftemangel, dessen Höhepunkt – aus meiner Sicht – noch lang nicht erreicht ist.

Der Hauptgrund hierfür ist, dass die Baby-boomer-Generation verstärkt aus dem Arbeitsmarkt drängt und die Lücken nicht geschlossen werden können. Außerdem heizen die immer größeren Verkaufsflächen, auf die der Küchenhandel setzt sowie der Trend zum Customizing, den Personalbedarf weiter an.

Die Tendenz zum Customizing unterstreicht meine zweite Wahrnehmung. Nämlich den für deutsche Verhältnisse bemerkenswerten Wertewandel: Repräsentative Küchen verdrängen das Auto als Statussymbol. Die Nachfrage nach hochwertigen Individual-Küchen aber steigert wiederum den Bedarf an Fachpersonal. Denn wer viel Geld in eine Küche investiert, der erwartet zu Recht eine entsprechende Beratungsleistung.

Keine Frage, Verkäufer mit hoher Beratungs- und Planungskompetenz waren schon immer gesucht, was dem benötigten breiten sowie tiefen Wissensspektrum geschuldet ist.

Die damaligen starren und wenigen Ausbildungsmöglichkeiten oder auch die Strategie von Personalbeschaffung durch Abwerbung verbesserten die Situation kaum.

Und genau deshalb haben wir vor einigen Jahren NOVAmédiatrain gegründet!

Das Ziel war, ein Ausbildungskonzept zum/zur Küchenfachverkäufer/in zu entwickeln und umzusetzen, das den hohen Anforderungen einer gelungenen Küchenplanung entspricht.

Ganz oben auf der Agenda stand eine praxisgerechte Ausbildung! Denn differenzierte Praxiserfahrung ist ausschlaggebend, wenn es um Beratungskompetenz und Fehlerprävention geht. Nichts verärgert Kunden mehr und ist kostenintensiver als Planungsfehler, die nachträglich korrigiert werden müssen.

Folgende wesentliche Aspekte wurden im Lastenheft fixiert:

- » Umfangreiche praxisorientierte und neutrale Ausbildung für eine breite Zielgruppe
- » Moderner Wissenstransfer mit Videos und Audios, zeit- und ortsunabhängig per e-Learning
- » Modularer, didaktisch abgestimmter Kursaufbau
- » Flexibler Kursbeginn und eine kurze Ausbildungsdauer
- » Wissenskontrollen
- » Ausbildungsbegleitende Unterstützung von geschulten Fachtrainern, bei Bedarf im virtuellen Klassenzimmer
- » Integration von Innovationen in die Ausbildungsinhalte

Qualifizierte Prüfung in Kooperation mit dem TÜV Rheinland.

Abschluss: „Küchen-Fachverkäufer/in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation“. Die Teilnehmer erhalten nach bestandener Prüfung ein TÜV Rheinland Zertifikat mit Signet

Der Erfolg gibt uns Recht. Wir von NOVA-mediatrain haben diese Anforderungen in unserem einzigartigen Ausbildungskonzept zum/zur Küchenfachverkäufer/in umgesetzt. Sie erhalten einen Komplettservice aus einer Hand. Innovativ, individuell, professionell.

In Kooperation mit IMPULS Küchen haben wir die Ausbildung in den Kursen 1 und 2 auf das IMPULS Küchen Herstellerwissen angepasst, sodass die Teilnehmer die gesamte Ausbildung mit diesem Know-How durchlaufen. Sie erhalten einen Komplettservice aus einer Hand. Innovativ, individuell, professionell.


Walter Klee



Konzept und Aufbau der Ausbildung

Die Inhalte der Ausbildung basieren auf einer engen Zusammenarbeit mit anerkannten Vertriebsprofis, die jahrelange Markt- und Vertriebserfahrung im Küchenfachhandel mitbringen. Sie wissen genau, wo der „Schuh drückt“.

Der Lernstoff ist modular aufgebaut, moderne Erkenntnisse der Didaktik und der Gestaltung fließen ein.

Die Ausbildung gliedert sich in 6 Kurse. Die Kurse wiederum beinhalten mehrere Trainings in denen die Lernziele vermittelt werden. Die ersten beiden Kurse vermitteln das IMPULS Herstellerwissen und legen das Fundament für die weiterführenden Kurse 3 bis 6 und die TÜV Abschlussprüfung..

Wir schulen pragmatisch und nutzen verschiedene Medien. Fallbeispiele und typische Fehlerquellen werden in Videos und Animationen veranschaulicht. Jedes Training schließt mit einer Wissensabfrage ab. Ist das Ergebnis positiv wird die Berechtigung erteilt das folgende Training zu öffnen.

Ambition und Ziel der Ausbildung:

Unsere Ausbildung vermittelt den Teilnehmern ein fundiertes Wissen in allen relevanten Prozessen mit dem Ziel, eigenständig Küchen zu planen und erfolgreich zu verkaufen

Lernpfad zu Kurs 1



Kurse der Ausbildung

Die gesamte Ausbildung ist thematisch in 6 Kurseinheiten gegliedert und didaktisch abgestimmt.

Kurs

01

Technisches Wissen:

Umfangreiches technisches Wissen ist Grundlage des erfolgreichen Verkaufsgesprächs.

Kurs

02

Gestaltungselemente:

Den Trend zum Customizing setzen wir um, indem wir Ideen vermitteln, wie sich „Standardküchen“ individualisieren lassen.

Lehrgang 1

IMPULS Küchen
Herstellerwissen

Abschluss:
IMPULS Zertifikat

Kurs

03

Einbaugeräte:

Digitalisierung und Technik nimmt bei Einbaugeräten immer größeren Raum ein. Der Kunde honoriert eine bedarfsgerechte Beratung entscheidend.

Kurs

04

Küchenplanung:

Eine gelungene Küchenplanung muss Kernkompetenz eines Küchenfachverkäufers sein.

Lehrgang 2

Weiterführende Kurse
der NOVAMEDIATRIN

Abschluss: Zeugnis

Kurs

05

Planerische Herausforderungen:

Welche Herausforderungen können bei der Küchenplanung auftreten, und wie lassen sich Planungsfehler vermeiden.

Kurs

06

Erfolgreich verkaufen:

Verkaufsstrategien und Vertriebspsychologie als Schlüssel zu mehr Erfolg.

Qualifizierte TÜV-Prüfung mit dem Zertifikat

»Küchen-Fachverkäufer/in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation«

Die Kurse 1 und 2 sind als Lehrgangs-Modul 1 zusammen gefasst. Die weiterführenden Kurse und die TÜV-Prüfung sind als Lehrgangs-Modul 2 definiert. Wobei Lehrgang 2 den Lehrgang 1 beinhaltet.

Die Ausbildungsschwerpunkte sind:

Lehrgang 1

„IMPULS Küchen – Hersteller Wissen“

- » Allgemeine Planungsgrundregeln
- » Werkstoffkunde, Qualitäts- und Konstruktionsmerkmale
- » IMPULS Küchen Sortimentskenntnisse
- » Anwendung des Verkaufshandbuchs

Lehrgang 2

„Küchen-Fachverkäufer/in“

- » Planungsfehler erkennen und vermeiden
- » Aufmaß von Räumen
- » Grundregeln der Raumgestaltung
- » Einsatz von Licht und Farbe
- » Erfolgreich Verkaufsgespräche führen
- » Vertragsabschluss-Techniken

Gliederung der Kurse

Jeder Kurs unterteilt sich in verschiedene Trainings

Kurs	Training	Inhalte der Trainings
01	IMPULS Küchen Technisches Wissen	
	Qualitäts- und Konstruktionsmerkmale	Küchenfachbegriffe, Fronten, Korpus, Fachböden, Scharniere, Falt- und Liftklappen, Sockel, Schubkästen, Auszüge, Arbeitsplatten und Wandabschlussleisten
	Materialien und Oberflächen	Trägermaterialien, Arbeitsplatten, Oberflächen aus Melaminharz, Folie, Schichtstoff, Lacklaminat, UV-Lack, Echtlack
	Schrankabmessungen und Raster	Rastermaße, ergonomische Arbeitshöhe, Maßübersichten, Schranktypen und Abmessungen
	Ecklösungen	Gleichschenkelige und ungleichschenkelige Ecklösungen
Verkaufshandbuch	Navigation, Aufbau, Programm- und Artikelcode, Preisgruppen, Preisermittlung, Programmübersicht, Schrankübersicht	

Kurs	Training	Inhalte der Trainings
<u>02</u>	IMPULS Küchen Gestaltungselemente	
	Nischenverkleidung	Nischengestaltung, Fliesenspiegel, Nischenrückwände, Nischenelemente
	Wangen und Arbeitsplatten	Wangen, Abdeckböden, Gestaltungsmöglichkeiten
	Beleuchtung	Qualitäten des Lichtes, Beleuchtungsvarianten, Stromversorgung, Licht in verschiedenen Küchenbereichen
	IMPULS C Grifflose Küche	Griffprofile, Linienführung, Seitenschränke, Zeilenende, Besonderheiten, Grundregeln der Planung
Arbeitsplatten, Passleisten, Kranz	Teilelisten, Auftragsbestätigung, Arbeitsplatten, Wandabschlussprofile, Kranzprofile, Passleisten, Sockelblenden	

Gliederung der Kurse

Jeder Kurs unterteilt sich in verschiedene Trainings

Kurs	Training	Inhalte der Trainings
03	Einbaugeräte	
	Herde und Backöfen	Herde und Backöfen, Nischengrößen, Bauformen, Beheizungsarten, Dampfgarer, Reinigung, Zeitschaltuhr, Planungshinweise
	Kochmulden und Kochfelder	Unterscheidung Bauformen, Gaskochmulde, Induktion, Einbau, Downdraft-Geräte, Planungshinweise
	Dunstabzugshauben	Bauformen, Aufgaben, Ab- und Umluft, geplante Lüftungsleistung, offene Feuerstelle, Planungshinweise
	Kühlen und Gefrieren	Einbaukühlgeräte, Kühl-Gefrier-Kombinationen, Unterbau- und Standgeräte, Auswahlkriterien, Sternekennzeichnung, Planungshinweise
	Geschirrspüler	Bauformen, Einbaumöglichkeiten, Wirkungsweise, Spülprogramme, Fassungsvermögen, Planungshinweise

Kurs	Training	Inhalte der Trainings
04	Küchenplanung	
	Küchenformen und Bewegungsflächen	Küchenformen, Arbeits- und Bewegungsflächen, Planungshinweise
	Arbeitszentren in der Küche	Vorrat, Vorbereitungs-, Koch- und Spülzentren
	Insellösungen und Raumteile	Gestaltungselement Kücheninsel, Varianten, Raumteiler, Planungshinweise
	Technisches Zeichnen	Freihandzeichnung, Maßstab, Grundriss
	Aufmaß nehmen	Grundlagen, Messpunkte, Winkel, Meterriss, Fenster und Dachschrägen aufmessen
	Elektroinstallationen	Elektroinstallationen, wichtige Symbole, Höhenmaße, Anschlusswerte, Installationsplan, Planungshinweise
	Wasserinstallation	Wasseranschluss, Niederdruck, Hochdruck, Spüle, Geschirrspüler, Zu- und Abläufe, Planungshinweise

Gliederung der Kurse

Jeder Kurs unterteilt sich in verschiedene Trainings

Kurs	Training	Inhalte der Trainings
05	Planerische Herausforderungen	
	Stumpfe und spitze Winkel	Problemstellung bei stumpfen und spitzen Winkeln, Lösungen
	Außenecken	Raumbedingte Außenecken, Außenecken als Gestaltungselement, Planungshinweise
	Dachschrägen	Wichtige Maße bei Dachschrägen und Dachgauben, Lösungen und Planungshinweise
	Heizkörper	Planungssituationen, Integration des Heizkörpers in die Küchenplanung, Planungsfehler und Lösungen
	Planungsfehler vermeiden	Arten der Planungsfehler, häufigste Planungsfehler erkennen, Lösungsmöglichkeiten

Kurs	Training	Inhalte der Trainings
06	Erfolgreich Verkaufen	
	Selbsteinschätzung Kommunikation	Ausführliche Hinweise zur Selbsteinschätzung
	Der erste Kontakt	Der erste Eindruck, subjektive Wahrnehmung, die richtige Begrüßung
	Fragetechniken	Die richtige Strategie, aktiv Zuhören, Fragearten, Fragetechniken und Beispiele
	Bedarfsanalyse	Vorteile der Bedarfsanalyse, Vorgehensweise, Checkliste
	Angebotspräsentation	Präsentation, Nutzenargumentation
	Einwandbehandlung	Einwand oder Vorwand, Möglichkeiten der Einwandbehandlung
Preispräsentation und Abschluss	Preisdiskussion, Taktiken der Preisvorstellung, Rabatte, alternative Finanzierungen, Zusatznutzen	

Wissenswertes zur Ausbildung

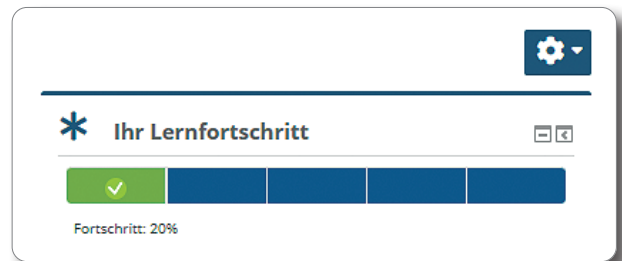
1.1. Die Lernplattform

Die Lernplattform bildet das »Headquarter« der Ausbildung.

Die Teilnehmer haben alles im Griff und im Blick, denn sie können:

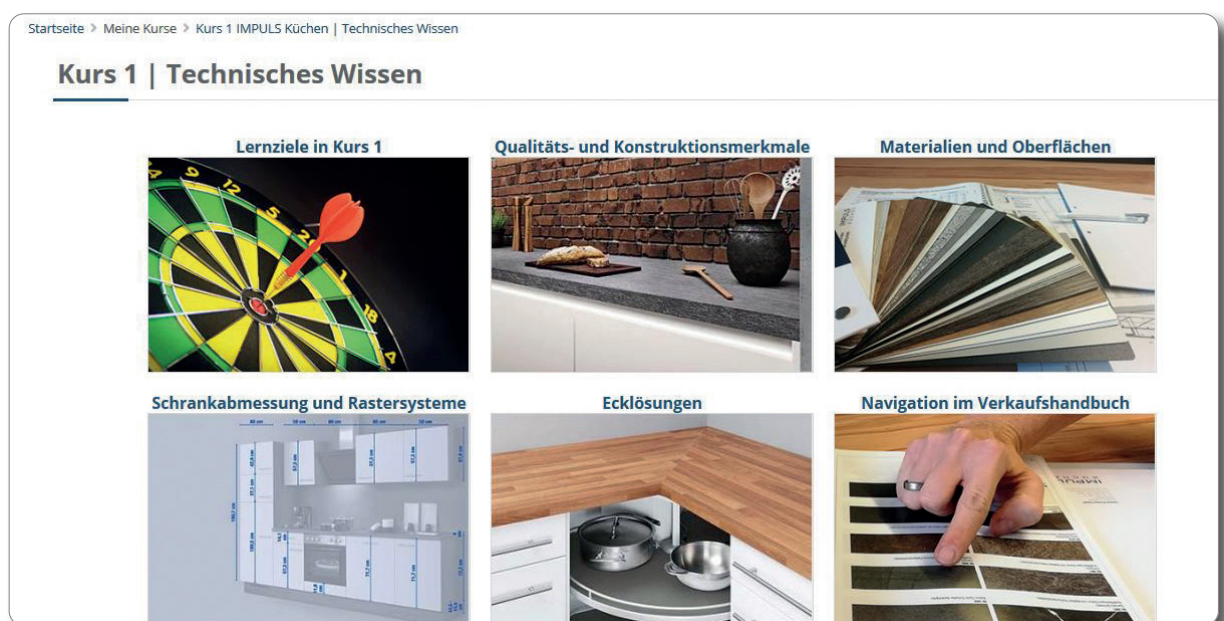
- jederzeit ortsunabhängig auf die Trainings zugreifen
- aktuelle Infos abrufen
- den Fortschritt ihrer Ausbildung im Auge behalten
- sich für Webseminare im „virtuellen Klassenzimmer“ anmelden
- uns Feedback geben
- ihre Kursscheine und Auszeichnungen einsehen und herunterladen
- per internem Mitteilungssystem mit anderen Kursteilnehmern kommunizieren

Jeder Teilnehmer wird administriert und erhält sein eigenes Zugangskonto.



1.2. Die Online-Trainings

Der Wissenstransfer erfolgt in erster Linie über unsere Online-Trainings, auch WBTs (Web-Based-Trainings) genannt. Die Trainings können so oft wie nötig bearbeitet werden.



1.3. Die Ausbildungsdauer

Die IMPULS Küchen Kurse 1 und 2 können innerhalb eines Monats abgeschlossen werden. Mit der Ausbildung kann jederzeit begonnen werden. Die komplette Ausbildung Kurs 1-6 ist über einen längeren Zeitraum angelegt. Im Regelfall endet die Ausbildung nach sechs Monaten. Motivierte Kursteilnehmer erreichen das Ausbildungsziel früher. Die Kurse sind so angelegt, dass pro Monat ein Kurs bearbeitet werden soll. Eine wöchentliche Lernzeit von etwa acht Stunden ist einzuplanen.

1.4. Die Betreuung der Kurs-Teilnehmer

Die Betreuung der Kurs-Teilnehmer ist ein wesentliches Merkmal unserer Ausbildung. Fach- und e-Trainer kümmern sich während der gesamten Ausbildungsdauer um die Teilnehmer. Ein Support steht den Teilnehmern bei technischen Problemen und organisatorischen Fragen zur Verfügung.



Fachtrainer von IMPULS Küchen beantworten fachliche Fragen. Kurs-Teilnehmer können die Fachtrainer kontaktieren. Zusätzlich werden Coachings in Webseminaren zu definierten Themen angeboten. Die Anmeldung zu diesen Webseminaren im „virtuellen Klassenzimmer“ erfolgt, für einzelne Teilnehmer oder Gruppen, auf der Lernplattform.

Zum Schließen von Wissenslücken können die Teilnehmer optional ab Kurs 3 an Präsenzseminaren teilnehmen.

1.5. Wissens-Check und Einsendeaufgaben

Damit sich Lernerfolge realistisch einordnen lassen, müssen Wissenschecks und ab Kurs 3 Einsendeaufgaben von den Kurs-Teilnehmern selbstständig bearbeitet werden. Unterstützung durch Fachtrainer ist aber jederzeit möglich.

Wissenswertes zur Ausbildung

1.6. Kursscheine, Auszeichnungen und Zeugnisse

Jeder Kurs endet, im Rahmen einer Abschlussprüfung oder mit einer Einsendeaufgabe. Sofern die Qualität der Einsendeaufgabe die notwendige Punktzahl überschritten hat, erhalten die Teilnehmer für diesen Kurs einen Kursschein sowie eine Auszeichnung. Diese Zertifikate werden auf der Lernplattform hinterlegt. Die jeweils erzielte Leistung der Einsendeaufgaben fließen in das NOVAMediatrain Zeugnis ein.

1.7. Abschlussprüfung »Küchen-Fachverkäufer/in mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation«

In Kooperation mit dem TÜV Rheinland können die Teilnehmer optional ein Zertifikat mit dem Titel „**Küchen-Fachverkäufer mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation**“ erhalten. Dazu müssen die Teilnehmer eine qualifizierte Prüfung ablegen.

Die Prüfung besteht aus

- » einer Hausarbeit
- » einer schriftlichen Prüfung
- » einer mündlichen Prüfung

Die Prüfungen sind online zu bearbeiten.



Geprüfte
Qualifikation
Gültigkeit:
3 Jahre



www.tuv.com
ID 000068844

WIR BERATEN SIE GERNE

Impuls Küchen GmbH
Hinterm Gallberg
59929 Brilon

Telefon: +49 2961 778-0
Telefax: +49 2961 778-6110
E-Mail: impuls@novamediatrain.com

www.kuechenakademie.novamediatrain.com

IMPULS
K Ü C H E N

Die Kurse 1 und 2 werden in Kooperation mit
IMPULS Küchen GmbH durch die NOVAmmediatrain GmbH
durchgeführt. Ihr Vertragspartner der Ausbildung
ist die NOVAmmediatrain GmbH mit Sitz in München:

NOVAmmediatrain GmbH
Adalbertstraße 110
80798 München

Telefon: +49 89 21568934
Telefax: +49 89 21568936
E-Mail: mail@novamediatrain.com

nova | media train